

**CONTRACTE RELATIU
SERVEI DE MISSATGERIA NACIONAL PER A LA UNIVERSITAT
OBERTA DE CATALUNYA**

EXPEDIENT OSE00008/2026

PROCEDIMENT NO SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
--

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	2
2. OBJECTE DEL CONTRACTE	2
3. GLOSSARI DEL PLEC	3
4. PRESTACIÓ DEL SERVEI	3
4.1 LOT 1: SERVEI DE MISSATGERIA NACIONAL DE PAQUETERIA I DOCUMENTACIÓ PER A LES SEUS DE LA UOC (SERVEIS PONT I SERVEIS URBANS DIRECTES)	3
4.1.1. DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI	4
4.1.2 HISTÒRIC DE VOLUMETRIA (DADES ORIENTATIVES)	5
4.1.3 OPERATIVA DEL SERVEI I CANALS DE SOL·LICITUD	6
4.1.4 RIGORÓS CONTROL DE TRAÇABILITAT I SEGUIMENT	8
4.1.5 REQUISITS DE RECOLLIDA, LLIURAMENT SEGUR (ANTI-LOPDGDD) I INCIDÈNCIES	9
4.1.6 REQUERIMENTS TÈCNICS DE LA PLATAFORMA WEB	11
4.1.7 CONCEPTES DE FACTURACIÓ I SUPLEMENT DE COMBUSTIBLE	13
4.1.8 RÈGIM DE TRANSICIÓ I IMPLANTACIÓ DEL SERVEI	14
4.1.9 COMUNICACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI	15
4.1.10 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	16
4.2 LOT 2: SERVEI DE MISSATGERIA NACIONAL I ANDORRA PER LA BIBLIOTECA UOC	17
4.2.1 FASES DEL SERVEI	17
4.2.2 DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI	19
4.2.3 HISTÒRIC DEL SERVEI I VOLUMETRIA	19
4.2.4 OPERATIVA DEL SERVEI	20
4.2.5 TERMINIS DEL SERVEI	24
4.2.6 RECURSOS HUMANS	24
4.2.7 RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES	25
4.2.8 REQUISITS TÈCNICS	27
4.2.9 TARIFES	29
4.2.10 COMUNICACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI	30
4.2.11 CONCEPTES DE FACTURACIÓ I SUPLEMENT DE COMBUSTIBLE	32
4.2.12 BOSSA PER A SERVEIS EXCEPCIONALS	33
4.2.13 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	34
4.2.14 SISTEMA DE PENALITATS	34
Annex 1. LOCALITZACIONS	37
Annex 2. CALENDARI UOC	38

1. INTRODUCCIÓ

La Universitat Oberta de Catalunya (en endavant, “la UOC”) és una universitat innovadora, arrelada a Catalunya i oberta al món, que forma les persones al llarg de la vida contribuint al seu progrés i al de la societat, alhora que duu a terme recerca sobre la societat del coneixement. El seu model educatiu es basa en la personalització i l'acompanyament de l'estudiant mitjançant l'*e-learning*; en aquest sentit, es tracta de la primera universitat a la xarxa a l'estat espanyol.

La UOC vol ser una universitat que, connectada en xarxa amb la resta d'universitats del món, impulsa la construcció d'un espai global de coneixement i la recerca frontera en societat del coneixement. Innova en el model educatiu propi que se centra en l'estudiant, oferint una formació de qualitat i personalitzable, per fomentar la seva competitivitat i contribuir al progrés de la societat.

Així mateix, la UOC disposa d'una Biblioteca pròpia, que dona servei de préstec a tota la comunitat UOC i altres institucions no UOC (com ara altres Biblioteques, altres Universitats del territori espanyol, etc.). Si bé un dels seus objectius actuals és incrementar els seus fons digitals per reduir el préstec de llibres en format imprès, segueix oferint préstec de llibres en format imprès, CD i altres documents en diferents suports físics. Per realitzar el seu préstec - enviament al peticionari i retorn a la Biblioteca - es necessita un servei de missatgeria. Aquesta és la finalitat d'aquest contracte.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació del servei de missatgeria nacional que la UOC precisa per a dur a terme la seva activitat professional.

El servei objecte de contractació es divideix en els lots que a continuació es detallen:

LOT 1: Servei de missatgeria nacional de paqueteria i documentació per a les seus de la UOC (serveis pont i serveis urbans directes).

LOT 2: Servei de missatgeria nacional i Andorra per la Biblioteca UOC.

Els interessats en participar en la present licitació a l'efecte d'obtenir la consideració d'adjudicatari hauran de presentar oferta per a cada un dels lots als quals vulguin presentar-se i hauran de subscriure oferta obligatòriament per a tots els continguts del lot.

El servei es realitzarà d'acord amb les condicions i especificacions tècniques que s'estableixen al present plec i en el Plec de Clàusules Particulars que ha de regir-la.

3. GLOSSARI DEL PLEC

- Biblioteca UOC. Departament de la UOC responsable del servei de préstec i de la conservació i ampliació del fons propi. Responsable del contracte de l'empresa externa que du a terme la conservació del fons i gestiona els préstecs.
- Central de Préstec: conserva el fons de la biblioteca i generadora dels préstecs. Actualment NUBILUM / DISNET (empresa externa contractada per la UOC).
- Usuari de la biblioteca (usuari del préstec/usuari): alumnes, professorat, personal de gestió de la UOC, institucions públiques i privades que sol·liciten disposar d'un document, llibre o objecte de la Biblioteca UOC en préstec.
- Préstec bibliotecari: Fet de deixar un bé a una persona amb la condició que la retorni després d'un temps determinat.
- Pickups, Lockers: Espais on l'usuari de la biblioteca pugui recollir el seu préstec.
- Oficines d'admissió: Oficines pròpies o subcontractades que permetin l'admissió d'un retorn de préstec. On l'**usuari de la biblioteca** pot retornar el llibre/s. Així com l'usuari pugui recollir el seu préstec.
- Enviament: Transport de la Central de Préstec a l'usuari del préstec.
- Retorn: Transport de l'usuari de la biblioteca a la Central de Préstec.
- Usuari web: gestors, personal que podran accedir a la plataforma del proveïdor, amb usuari i clau, per poder fer el seguiment, entrar peticions, etc.
- Client UOC: personal de la UOC o designat per la UOC per interactuar amb el proveïdor.

4. PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1 LOT 1: SERVEI DE MISSATGERIA NACIONAL DE PAQUETERIA I DOCUMENTACIÓ PER A LES SEUS DE LA UOC (SERVEIS PONT I SERVEIS URBANS DIRECTES)

L'objecte d'aquest lot és la prestació del servei de missatgeria i transport de documentació i paqueteria per a les seus de la UOC, actuant tant en enviaments com en recollides dins de la geografia nacional.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una plataforma web de gestió integral de titularitat pròpia o integrada de forma nativa sota la seva pròpia marca i entorn corporatiu.

Nivell d'exigència del servei: El present contracte es caracteritza per una volumetria

d'expedicions contingudes però d'alt valor estratègic. La naturalesa de les operacions de la UOC exigeixen uns estàndards de qualitat i rigor operatiu màxims. Aquest nivell d'exigència s'ha de traduir en una puntualitat estricta, una execució impecable i lliure d'incidències de manipulació, una traçabilitat digital absoluta d'origen a destinació i una atenció personalitzada, amb especial èmfasi en l'operativa d'esdeveniments institucionals i fires. Per a la UOC, comptar amb aquesta solvència és un requisit ineludible per poder garantir, al seu torn, el prestigi i l'excel·lència en el desenvolupament de la nostra pròpia activitat acadèmica i institucional.

4.1.1. DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI

El servei s'estructura en dues modalitats operatives obligatòries:

1) Servei de missatgeria urbà directe (Mateix dia)

- **Definició:** És un servei de recollida i lliurament el mateix dia laborable entre dues o més adreces.
- **Operativa:** Es tracta d'un servei directe "porta a porta" en el qual es realitza la recollida en un punt i s'entrega a destí pel mateix missatger. Per tant, la mercaderia no es dipositarà en cap moment en magatzems o naus de distribució de l'adjudicatari.
- **Mitjans de transport:** El servei s'executarà amb el vehicle adient segons la volumetria i el pes indicats en la sol·licitud (motocicleta o furgoneta). Tots els mitjans materials i de transport seran aportats íntegrament per l'empresa adjudicatària.

2) Servei de missatgeria pont (Nacional)

- **Definició:** Servei de recollida a la data indicada a la petició per tal que sigui lliurat el següent dia laborable, entre dues adreces dins la geografia espanyola, Illes Balears i/o Illes Canàries.
- **Modalitats d'urgència:** Els serveis es podran sol·licitar segons les següents franges de lliurament:
 - Lliurament abans de les 10:00 h ("Servei 10 h").
 - Lliurament abans de les 14:00 h ("Servei 14 h").
 - Lliurament 14:00 h - 19:00 h ("Servei 24")

3) Exclusions i delimitació de l'objecte (Operativa de Magatzem i Fires i Congressos)

Queden expressament exclosos de l'objecte d'aquest lot de missatgeria tots els enviaments de sortida que tinguin com a origen el **magatzem logístic** extern de la UOC, els quals són gestionats de forma integral per l'adjudicatari d'aquell servei per raons d'integració de

sistemes.

No obstant això, **sí que formen part d'aquest lot** els serveis de recollida i retorn de materials sobrants des de destinacions externes (com ara fires o esdeveniments) cap al magatzem de la UOC o qualsevol altra seu. Aquests serveis estaran subjectes a una coordinació específica (punt 4.1.3.3).

4.1.2 HISTÒRIC DE VOLUMETRIA (DADES ORIENTATIVES)

Les dades d'activitat corresponents a l'any 2025 tenen un caràcter merament indicatiu per a la preparació de les ofertes. La UOC no garanteix una volumetria mínima, quedant l'execució del contracte subordinada a les necessitats reals de la Universitat.

4.1.2.1. Volumetria anual de serveis urbans directes (Any 2025)

El total de serveis urbans directes realitzats va ser de **86 serveis**, desglossats de la següent manera:

Tipus de Vehicle	Origen	Destinació	Nombre de Serveis
Furgoneta 1.000 kg	Barcelona	Badalona	1
	Barcelona	Barcelona	1
Furgoneta 600 kg	Barcelona	Barcelona	8
	Girona	Salt	1
	Salt	Girona	1
Motocicleta	Barcelona	Barcelona	73
	Cornellà	Barcelona	1
SUMA TOTAL			86 serveis

4.1.2.2 Volumetria anual de serveis pont (any 2025)

El total de serveis pont nacionals realitzats va ser de **572 serveis**, amb la següent distribució territorial i per pesos:

- **Distribució per zones:** Provincial (160), Regional (102), Peninsular (276), Balears (28) i Canàries (6).
- **Distribució per pesos habituals:** 307 expedicions van ser de pes igual o inferior a 1 kg (53,5% del total). Els serveis per sobre de 20 kg van representar només 37 expedicions (7% del total).

4.1.3 OPERATIVA DEL SERVEI I CANALS DE SOL·LICITUD

4.1.3.1. Gestors autoritzats

Els únics interlocutors de la UOC facultats per sol·licitar els serveis són:

5. **Per a serveis urbans directes:** L'equip de recepcions del Campus UOC al districte 22@.
6. **Per a serveis pont:** L'equip de recepcions del Campus UOC al 22@ i els treballadors/es de les Seus Territorials distribuïdes per Catalunya.

Les persones assignades per la UOC com a referents del contracte, son gestors autoritzats en tots els serveis.

4.1.3.2. Canals i procediment de sol·licitud

- **Canal Principal (Serveis Pont):** Se sol·licitaran obligatòriament a través de la plataforma web de l'adjudicatari. El sistema permetrà tant l'alta unitària manual com la càrrega massiva d'enviaments mitjançant fitxers Excel o CSV.
- **Excepció operativa (Coordinació de Fires i Retorns):** Ateses les restriccions horàries de les instal·lacions firals (que no accepten paqueteria amb més de 24 hores d'antelació ni demores en el desmuntatge), la planificació d'aquests serveis requereix una sincronització precisa entre el departament de Màrqueting, el magatzem logístic i l'empresa de missatgeria. Per aquest motiu, els serveis vinculats a fires i esdeveniments **se sol·licitaran excepcionalment mitjançant correu electrònic**. La persona coordinadora de la logística de la UOC enviarà la petició detallada per e-mail a l'adjudicatari per garantir la correcta planificació, l'ajustament als horaris i la coordinació amb el magatzem.

- **Canal de Contingència (Serveis Urbans):** Es podran sol·licitar mitjançant correu electrònic detallant: dades completes de recollida, descripció de la mercaderia (pes i volum), dades de destinació i, si s'escau, dades per a una segona destinació o servei de retorn. L'adjudicatari assignarà el vehicle òptim segons aquestes dades.

4.1.3.3. Operativa específica per a Fires i Esdeveniments

Atesa la importància de les fires per a la imatge institucional de la UOC, per a la correcta execució logística d'esdeveniments, fires i congressos on participa la UOC, el servei es regirà per les següents condicions operatives:

- **Gestió centralitzada via correu electrònic:** Totes les sol·licituds vinculades a aquesta tipologia de serveis es gestionaran exclusivament a través de correu electrònic. Aquest canal permetrà una traçabilitat documental clara, així com la coordinació directa amb el responsable de trànsit de l'adjudicatari per assegurar la correcta planificació del servei.
- **Dipòsit preventiu i emmagatzematge:** L'adjudicatari ha de garantir la disponibilitat d'espai als seus magatzems per permetre el dipòsit del material el dia anterior a l'entrega programada. Aquesta mesura té com a finalitat assegurar la recepció i custòdia prèvia de la mercaderia, minimitzant qualsevol risc logístic i garantint la disponibilitat del material a les instal·lacions del proveïdor per a la seva expedició immediata.
- **Garantia de lliurament rigorós:** L'adjudicatari es compromet a efectuar el lliurament de la mercaderia en la data i franja horària indicades en la petició de servei. Aquest compliment és un requisit crític atesa la naturalesa dels esdeveniments, on el material ha d'estar disponible al recinte firal o espai de destinació en el moment precís. Qualsevol desviació en el termini d'entrega, llevat de força major, serà considerada com a incompliment dels acords de nivell de servei (ANS) definits en aquest plec.

4.1.3.4 Embalatge i subministrament de materials

L'adjudicatari subministrarà a totes les seus de la UOC, sense cap cost addicional i amb la periodicitat necessària, bosses inviolables de material biodegradable o reciclable per a documentació, així com bosses *picking list* transparents per a factures proforma o documentació duanera. Per a la resta de mercaderies, la UOC realitzarà l'embalatge propi.

4.1.4 RIGORÓS CONTROL DE TRAÇABILITAT I SEGUIMENT

El servei exigeix un control de traçabilitat digital integrat i en temps real, diferenciat segons la modalitat del servei, utilitzant el número de referència únic generat per l'aplicació:

4.1.4.1 Traçabilitat per a serveis urbans directes (Geolocalització)

- Exempció d'etiquetes: S'eximeix la UOC de l'obligació d'imprimir o adherir etiquetes físiques als paquets urbans directes.
- Seguiment per GPS: El seguiment es realitzarà mitjançant el geolocalitzador (GPS) actiu del dispositiu mòbil (PDA o equivalent) del missatger assignat. Tant el sol·licitant com el destinatari rebran un enllaç amb el número de referència per visualitzar en mapa i en temps real la ubicació de la unitat des de la recollida fins al lliurament.

4.1.4.2 Traçabilitat per a serveis pont nacionals (Etiquetatge òptic)

- Etiquetatge obligatori: Tot paquet o document d'aquesta modalitat ha de sortir etiquetat d'origen. La plataforma web generarà automàticament una etiqueta normalitzada amb codi de barres o QR.
- Recollides externes: En cas que la recollida es realitzi en un tercer (entitat, empresa o particular), l'etiqueta de tracking s'enviarà per correu electrònic a l'origen perquè s'imprimeixi i s'adhereixi abans del pas del missatger. La traçabilitat es registrarà mitjançant les lectures òptiques (pistolegi) a cada fita de la xarxa logística de l'adjudicatari.

4.1.4.3 Dispositius i integració de tercers

Tots els missatgers (inclosos els col·laboradors o empreses subcontractades per l'adjudicatari en zones de no cobertura directa) hauran de disposar de PDAs integrades de forma sincrònica amb el sistema central, garantint que qualsevol canvi d'estat es reflecteixi al web immediatament i sense retards.

4.1.5 REQUISITS DE RECOLLIDA, LLIURAMENT SEGUR (ANTI-LOPDGDD) I INCIDÈNCIES

4.1.5.1 Terminis de recollida i lliurament

A) Serveis Urbans Directes

1. Barcelona Ciutat (Besòs, Llobregat, Collserola i Mar): El missatger ha d'arribar a l'origen en un màxim de 45 minuts (moto) o 90 minuts (furgoneta) des de l'encàrrec.
2. Resta de municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB): Temps màxim d'arribada a la recollida de 2 hores des de l'encàrrec.
3. Fora de l'AMB: El temps màxim d'arribada a la recollida no superarà en més de 30 minuts el temps estimat de trajecte calculat per Google Maps o qualsevol altra eina de geolocalització equivalent.

Entregues:

El termini màxim de lliurament, comptat des del moment en què es registri la recollida de l'enviament, serà el temps estimat de trajecte entre el punt de recollida i el punt de destinació segons Google Maps o qualsevol altra eina de geolocalització equivalent, calculat en el moment de la recollida, incrementat en un màxim de 45 minuts.

B) Serveis Pont Nacionals

- Seus UOC amb horari de matí (8:00 h a 14:00 h): Sol·licituds abans de les 12:00 h es recullen i expedeixen el mateix dia.
- Seus UOC amb horari fins a les 19:00 h: Sol·licituds abans de les 16:00 h es recullen i expedeixen el mateix dia.
- Resta d'adreces (entitats o domicilis): hauran de ser recollits amb un termini màxim de 24 hores i expedits el mateix dia o màxim, l'endemà.

Entregues segons modalitat de servei:

- "Servei 10 h" entrega a primera hora del matí, abans de les 10:00 h
- "Servei 14 h" al matí abans de les 14:00 h
- "Servei 24" per entregues a la tarda: de 14 h a 19 h

4.1.5.2 Procediment de lliurament segur (Protecció de dades)

El lliurament de la mercaderia es realitzarà obligatòriament registrant el nom, cognoms i número de DNI/NIE de la persona receptora a la PDA de forma digitalitzada (e-POD).

CLÀUSULA DE SEGURETAT CRUCIAL: Queda expressament prohibit dipositar la mercaderia en bústies, passadissos, zones comunes no vigilades o lliurar-la a veïns o terceres persones no autoritzades.

L'incompliment d'aquesta obligació tindrà la consideració d'incompliment contractual greu i donarà lloc a l'aplicació de les penalitats previstes al Plec de Clàusules Particulars, sens perjudici de les responsabilitats que, si escau, puguin derivar-se de la normativa aplicable en matèria de protecció de dades.

4.1.5.3 Protocols de resolució d'incidències

- **Urbans Directes:** Davant de qualsevol absència o error a l'adreça, el missatger contactarà immediatament per telèfon amb el contacte informat i no abandonarà el lloc fins a rebre instruccions.
- **Serveis Pont:** El preu del servei inclou fins a un màxim de 3 intents d'entrega. En el primer intent fallit, l'adjudicatari trucarà o enviarà un SMS amb un enllaç digital perquè el destinatari concertï una nova entrega. Si el segon intent també és fallit, es comunicarà a la UOC per validar un tercer intent o tramitar el retorn a origen, el qual es facturarà d'acord amb els preus oferts sense cap mena de sobrecàrrec addicional.

4.1.5.4 Pèrdua, robatori o material malmès

- **Termini de pèrdua (Serveis Pont):** Si es perd la traçabilitat d'un paquet i no es localitza en un termini de 10 dies laborables, es declararà formalment extraviat i l'adjudicatari procedirà a la seva indemnització.
- **Règim general d'indemnització:** Per als serveis sense assegurança específica, en cas de pèrdua o avaria de la mercaderia, l'empresa adjudicatària haurà d'indemnitzar la UOC d'acord amb els límits indemnitzatoris legalment aplicables en cada moment. En cas de pèrdua o avaria total, l'adjudicatari reintegrarà igualment l'import del servei de transport afectat.
- **Assegurança a tot risc:** La UOC es reserva el dret de contractar opcionalment una assegurança a tot risc a través de la plataforma, cas en què l'adjudicatari rescabales

l'import complet segons el valor declarat.

- **Material malmès:** En cas de danys materials, la UOC aportarà fotografies de la mercaderia i l'adjudicatari facilitarà el peritatge per a la compensació econòmica segons el valor real o el barem legal aplicable.

4.1.6 REQUERIMENTS TÈCNICS DE LA PLATAFORMA WEB

L'adjudicatari ha de posar a disposició de la UOC una plataforma web exclusiva d'entorn client de titularitat pròpia o marca blanca nativa corporativa, quedant totalment prohibit redirigir els usuaris a entorns de tercers operadors logístics.

La plataforma haurà de complir de manera nativa amb els següents requisits funcionals mínims:

- **Gestió de perfils:**
 - Perfil d'usuari Administrador amb visibilitat total sobre tots els serveis
 - Perfils de Gestors Operatius vinculats estrictament a les seues UOC on es poden sol·licitar els serveis.
 - Possibilitat de generar departaments, projectes o centres de cost i associar-hi usuaris, garantint que cada usuari visualitzi i gestioni únicament els serveis que corresponguin al seu àmbit, llevat de l'usuari administrador.
- **Alta unitària de serveis:**
 - Alta manual de serveis des del web, incloent-hi dades d'adreça de destinació o recollida, dades de contacte de l'usuari sol·licitant, característiques de la mercaderia i qualsevol altre camp necessari per a la correcta execució del servei.
 - Selecció del servei ordinari o del tipus de servei aplicable segons la nomenclatura definida per la UOC.
 - Selecció de projecte, departament o centre de cost, quan escaigui.
 - Selecció de l'opció d'assegurar la mercaderia i introducció del valor a assegurar.
 - Introducció del valor declarat a efectes duaners, quan la destinació o l'operativa ho requereixi.
 - Registre i manteniment d'adreces habituals en una agenda gestionable per la UOC.
 - Generació automàtica de l'etiqueta associada a l'enviament i descàrrega en formats compatibles amb impressora tèrmica, impressora domèstica o impressora d'oficina.
- **Càrrega massiva de serveis:**

- Càrrega de serveis mitjançant arxiu extern, com ara full de càlcul, CSV, Excel, XML o format equivalent.
- La plataforma haurà de disposar de mecanismes d'integració mitjançant API, Web Services o tecnologia equivalent. Qualsevol integració específica amb sistemes de la UOC que excedeixi les funcionalitats ordinàries de la plataforma requerirà la definició prèvia del seu abast tècnic.
- Generació d'impressió d'etiquetes associades als serveis carregats de forma massiva.
- El proveïdor haurà de facilitar el format d'entrada dels fitxers i la documentació necessària per a la seva correcta utilització.
- **Agenda d'adreces:**
 - Registre i manteniment d'una base de dades d'adreces freqüents de la UOC.
- **Avisos i notificacions automàtiques**
 - Generació d'avisos automàtics d'incidències al sol·licitant del servei.
 - Tramesa d'alertes per SMS o correu electrònic als usuaris del servei.
 - Tramesa de notificacions al grup de gestors de la UOC, quan així s'estableixi en l'operativa del servei.
 - Avís de recollida i avís de lliurament del servei.
 - Possibilitat d'incorporar altres avisos que aportin valor afegit al servei, especialment aquells que redueixin incidències o en millorin la traçabilitat.
- **Seguiment i traçabilitat de serveis**
 - Consulta de l'estat de cada servei des de la plataforma web.
 - Cada usuari web haurà de poder revisar els serveis que hagi generat i el seu estat actualitzat.
 - L'usuari administrador haurà de poder consultar tots els serveis realitzats des de qualsevol usuari web.
 - La informació de seguiment s'haurà de presentar dins del web de l'adjudicatari, sense que sigui necessària la redirecció a portals de segons o tercers per a consultar l'estat de l'enviament.
 - La plataforma haurà de permetre la consulta d'estats de l'enviament, incloent-hi estats intermedis, incidències i estat final.
- **Gestió i control d'incidències**
 - Generació d'alertes per a incidències de servei.
 - Registre d'incidències en l'entorn client del web de cada usuari.
 - Visibilitat global de totes les incidències per al usuari administrador.
 - Facilitació de vies de resolució d'incidències des de la mateixa plataforma o mitjançant els canals operatius definits.

- **Explotació de dades i informes**

- Explotació de les dades dels serveis realitzats des de la mateixa aplicació.
- Descàrrega d'informes en formats de full de càlcul o equivalents.
- Extracció d'informes periòdics per part de l'usuari administrador.
- Disponibilitat d'informació suficient per al control operatiu, la revisió de facturació i el seguiment de nivells de servei.

- **Facturació i estructura de dades**

- La plataforma i els informes associats hauran de permetre estructurar les dades d'acord amb els requeriments de la UOC per a la revisió de facturació.
- Les factures o documents de suport es hauran de poder presentar en format PDF, Excel o XML.
- La informació exportada haurà de permetre identificar, com a mínim, el servei, el *tracking*, l'usuari o projecte/departament/centre de cost sol·licitant, la destinació, la data, l'estat, les incidències i els conceptes econòmics aplicables.

- **Facturació Canàries:** Generació automàtica de la factura proforma necessària per al tràmit duaner del Cabildo.

- **Descàrrega d'e-POD:** El justificant digital de lliurament amb nom, cognoms, data, hora i signatura del receptor ha de quedar disponible per a descàrrega en un termini màxim de 24 hores des de l'entrega.

4.1.7 CONCEPTES DE FACTURACIÓ I SUPLEMENT DE COMBUSTIBLE

4.1.7.1 Criteris de facturació

La facturació es basarà exclusivament en preus unitaris tancats:

- **Serveis Urbans Directes:** Es facturaran per paràmetres concrets: preu per direcció (trajecte base), quilòmetres d'extraradi (fora de Barcelona ciutat), suplement per excés de dimensions (suma de les tres dimensions > 100 cm) , temps d'espera i recàrrec per pluja o nocturnitat/festius (més tard de les 19:00 h).
- **Serveis Pont Nacionals:** Es facturaran segons el termini d'entrega (10 h, 14 h, 24 h), la distància per zona (Provincial, Regional, Península, Balears o Canàries) i el tram de pes corresponent.

- **Conceptes NO facturables:** Sota cap concepte es podran carregar suplementes per avisos SMS/e-mail, recollides a tercers adreces, recollides fallides, subministrament d'etiquetes tèrmiques o bosses inviolables.

4.1.7.2 Suplement de combustible

- Els preus unitaris del servei inclouen el cost ordinari del combustible. L'ajust que, si escau, resulti aplicable per la variació del preu del combustible es determinarà exclusivament d'acord amb el mecanisme establert al Plec de Clàusules Particulars.
- L'import corresponent a aquest ajust haurà d'aparèixer de manera separada i identificable en la factura mensual.
- Quan l'ajust només sigui aplicable a determinats serveis o expedicions, l'adjudicatari haurà de facilitar el desglossament necessari que permeti a la UOC verificar-ne l'aplicació correcta.

4.1.8 RÈGIM DE TRANSICIÓ I IMPLANTACIÓ DEL SERVEI

L'empresa que resulti adjudicatària disposarà d'un termini màxim improrrogable de 2 setmanes, a comptar des de la data de formalització del contracte, per dur a terme de forma satisfactòria la fase d'adaptació i integració tècnica.

Durant aquest període de transició, l'adjudicatari haurà d'executar a cost zero les següents accions:

- Alta i lliurament de les credencials (usuaris i contrasenyes) per a tots els perfils d'administradors i gestors operatius de la UOC.
- Càrrega de la base de dades d'adreces recurrents al mòdul de l'agenda del web.
- Subministrament del primer estoc de bosses inviolables biodegradables i bosses de picking list a totes les seus designades a l'Annex 1.
- Formació tècnica (remota o presencial) als gestors del Campus UOC sobre el funcionament del web, descàrrega d'informes i gestió massiva de fitxers.

Durant aquestes 2 setmanes de transició, els serveis imprescindibles se sol·licitaran a l'adjudicatari a través d'email. Únicament podran sol·licitar els serveis, les persones referents del contracte.

4.1.9 COMUNICACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

Comunicació per la gestió diària dels serveis:

L'adjudicatari posarà a disposició de la UOC un telèfon i un e-mail d'atenció al client amb les següents característiques:

- Operatiu de 08:00 a 20:00 en dies laborables (e-mail i telèfon).
- El telèfon serà gratuït o de tarifa ordinària (en cap cas tipologia de telèfon 902 o similar)
- Les trucades de la UOC a aquest telèfon seran ateses per les persones que l'adjudicatari assignarà per aquest contracte. Una o com a màxim dues, coneixedores de les peculiaritats dels serveis contractats per la UOC per donar resposta a les consultes del dia a dia.
- Atenció al client podran contactar amb el responsable de trànsit i/o el missatger si fos necessari per resoldre una incidència.
- El proveïdor respondrà als e-mails de la UOC en un termini no superior a 2 hores, en el període entre les 8:00 h i les 20:00 h, des del moment de l'emissió.
- Entre d'altres, les sol·licituds per e-mail per part de la UOC podran ser:
 - si la UOC sol·licita assessorament amb la preparació de la mercaderia a transportar (embalatge, riscos...).
 - si la UOC sol·licita assessorament en la preparació de la documentació necessària en els destins amb pas duaner.
 - si la UOC sol·licita una reunió extraordinària de seguiment del servei.

L'adjudicatari posarà a disposició de la UOC un telèfon d'atenció informàtica per resoldre amb celeritat qualsevol incidència sobrevinguda amb la web. Això no eximeix de responsabilitat al responsable del servei de l'adjudicatari.

- Operatiu de 08:00 a 20:00 en dies laborables (e-mail i telèfon).
- El telèfon serà gratuït o de tarifa ordinària (en cap cas tipologia de telèfon 902 o similar)

Comunicació per al seguiment del servei

L'adjudicatari assignarà un responsable per a atendre les consultes del responsable del servei de la UOC i per fer seguiment de la qualitat del contracte. Aquesta haurà de ser sempre la mateixa al llarg de la durada del contracte i només es podrà canviar per causes excepcionals, degudament comunicades a la UOC i acceptades per aquesta.

Posarà a disposició:

- Un telèfon mòbil operatiu de 08:00 a 20:00 hores
- Una adreça de correu electrònic nominal (no genèrica)

Seguiment del servei

Serà el responsable del servei designat per l'adjudicatari l'interlocutor amb el responsable UOC. Entre les seves funcions es destaquen les següents:

- Mensualment, juntament amb la factura, s'enviaran a la UOC per correu electrònic en un arxiu de full de càlcul, tots els serveis sol·licitats en el mes acabat. Aquest Excel recollirà les dades de la sol·licitud i tots els paràmetres que configuren el cost del servei. (Vegis Capítol 7 («CONCEPTES DE FACTURACIÓ I SUPLEMENT DE COMBUSTIBLE»))
- Elaborar un informe trimestral amb la volumetria, qualitat i les incidències del servei.
- Reunions trimestrals amb el responsable assignat per la UOC on s'analitzarà l'informe i s'adaptaran les mesures correctives pel compliment dels requisits de qualitat, eficàcia i eficiència del servei que exigeix aquest plec.

4.1.10 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

L'empresa adjudicatària haurà de complir durant tota l'execució del contracte els nivells de servei i les obligacions operatives establertes en aquest Plec.

Es consideraran incompliments dels nivells de servei, entre d'altres, els següents:

- a) L'incompliment dels terminis màxims de recollida i lliurament establerts en aquest Plec, quan sigui imputable a l'adjudicatari.
- b) La manca d'actualització de la traçabilitat dels enviaments o l'incompliment del termini màxim de disponibilitat de l'e-POD.
- c) L'incompliment dels terminis de resposta establerts per a l'atenció al client.
- d) L'incompliment de les condicions específiques establertes per als serveis vinculats a fires i esdeveniments.
- e) El lliurament de mercaderia a persones no autoritzades o en llocs no permesos.
- f) La pèrdua, extraviament o dany de la mercaderia quan sigui imputable a l'adjudicatari.
- g) Qualsevol altre incompliment de les obligacions tècniques establertes en aquest Plec.

La tipificació dels incompliments, les penalitats aplicables i, si escau, els supòsits de resolució contractual seran els establerts al Plec de Clàusules Particulars.

4.2 LOT 2: SERVEI DE MISSATGERIA NACIONAL I ANDORRA PER LA BIBLIOTECA UOC

L'objecte del present contracte és la prestació del servei de missatgeria nacional que la UOC precisa per a possibilitar el préstec bibliotecari.

La mercaderia és la pròpia d'una biblioteca: llibres, CDs, i altres suports físics de diferents documents.

- a) enviament de la Central de Préstec de la UOC (ubicada en la província de Barcelona) a l'usuari del préstec.
- b) retorn de l'usuari a la Central de Préstec de la UOC.

El servei es realitzarà entre dues o més adreces dels següents **territoris**: Espanya, Illes Balears, Andorra, Illes Canàries i Ceuta i Melilla.

La **modalitat del servei** serà d'entregues entre 24 i 36 hores màxim des de la recollida al lliurament a l'usuari.

La **peculiaritat del servei** és que tot el que s'envia, es retorna (el retorn no respon a un termini temporal fix per a tots els préstecs).

- Es valorarà la cobertura del territori amb oficines d'admissió o punts estables de l'adjudicatari o subcontractats ("pickups", "lockers", "citypaqs") per a possibilitar la recollida i la devolució del llibre/s per part del sol·licitant del préstec. Mecanismes de generació d'etiquetes pel retorn del préstec.

Els serveis de missatgeria: entrega i retorn, seran facturats a la UOC, tot i que excepcionalment la UOC podrà sol·licitar serveis a pagar pel destinatari/usuari del préstec (servei de contra reemborsament).

4.2.1 FASES DEL SERVEI

4.2.1.1 Fase inicial - preparació del servei

Aquesta fase inicial és l'etapa en la qual l'adjudicatari es prepara per a poder prestar el servei demanat d'acord amb les diferents especificacions d'aquest plec. Aquesta fase tindrà una durada màxima de 20 dies hàbils.

És responsabilitat de l'adjudicatari en aquesta fase:

- Instal·lar la impressora tèrmica a la central de Préstec i altres possibles equipaments necessaris per a la prestació del servei.

- Assegurar el correcte funcionament de la infraestructura tecnològica necessària per a la prestació del servei (impressora d'etiquetes, programari, sobres, etiquetes, etc.).
- Aportar el material necessari per a la prestació del servei (sobres inviolables i sobres *packing list*, etiquetes, etc.)
- Facilitar els accessos a l'entorn web per accedir a la zona client (nom d'usuari i contrasenya). Es requereix un usuari per la Central de Préstec, un usuari per un gestor UOC de Biblioteca i un usuari pel responsable del servei a la UOC. Aquest darrer, amb perfil administrador (que pot veure i extreure dades de les sol·licituds de la resta d'usuaris). L'adjudicatari podrà en qualsevol moment, crear nous usuaris web si així ho requerís la UOC.
- La posada en marxa i el correcte funcionament del servei.

És responsabilitat del client UOC en aquesta fase:

- Facilitar a l'adjudicatari els interlocutors UOC per al funcionament del servei.
- Facilitar a l'adjudicatari les dades dels gestors UOC del servei.
- Facilitar a l'adjudicatari l'adreça de correu electrònic del grup de gestors UOC: prestec@uoc.edu.

4.2.1.2 Fase de servei / servei durant vigència del contracte

En aquesta fase es presten els serveis indicats en l'apartat 4.2.3, d'acord amb les especificacions demanades en aquest plec.

4.2.1.3 Fase de devolució del servei o traspàs del servei en el supòsit de no ser adjudicatari de la nova licitació

Aquesta fase es durà a terme al final del contracte o de les seves pròrrogues, si és el cas, i tindrà una durada mínima de 20 dies hàbils i una durada màxima de 45 dies hàbils. Consisteix en el traspàs del servei a un nou adjudicatari, en cas que es produeixi un canvi de contractista.

És responsabilitat de l'adjudicatari en aquesta fase:

- Resolució de les incidències pendents i retorn dels paquets recuperats a la UOC.
- Retorn a la Central de Préstec de la Biblioteca de la UOC dels paquets retinguts a qualsevol de les instal·lacions i oficines pròpies de l'adjudicatari, "*pickups*" o establiments d'altres empreses o entitats col·laboradores, armariets/bústies intel·ligents, "*lockers*" o "*citypaq*", etc. fixats per a la prestació del servei.
- Eliminació dels sistemes propis de l'adjudicatari d'aquella informació de la qual disposi per a la prestació del servei.
- Donar de baixa la UOC dels programaris i sistemes de l'adjudicatari facilitats durant la prestació del servei.

És responsabilitat de la UOC:

- Devolució d'impressores i altres possibles equipaments facilitats per l'adjudicatari a l'inici del servei per al seu funcionament.
- Devolució de material que no s'hagi utilitzat encara (sobres, etiquetes, etc.).

4.2.2 DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI

El servei consisteix en:

4. La Central de Préstec prepararà diàriament les sol·licituds de préstec rebudes el dia anterior (Vegis 4.2.4.1 Sol·licitud dels serveis).
 - a. A partir del programa de gestió del préstec, la Central de Préstec realitzarà la càrrega de serveis de missatgeries al programa de l'adjudicatari (vegis apartat 4.2.8.2 Funcionalitats de la plataforma logística de l'adjudicatari) i etiquetarà la mercaderia.
5. L'adjudicatari realitzarà una recollida fixa per la Central de Préstec. La recollida tindrà lloc de dilluns a divendres segons calendari laboral UOC (vegis [Annex 2. CALENDARI UOC](#)) dins la franja 16:00 h i les 17:00 h.
6. L'adjudicatari transportarà les mercaderies a destinació amb les garanties de traçabilitat i compliment dels requeriments descrits en aquest document.
 - a. les destinacions poden ser domicilis particulars, oficines d'admissió, establiments de "pickup", "lockers", etc.
7. Quan l'**usuari de la biblioteca** hagi de retornar el préstec, imprimirà l'etiqueta de retorn que l'adjudicatari li haurà facilitat o podrà lliurar-lo a una oficina d'admissió de l'adjudicatari (vegeu 4.2.4.5.2 Entregues a la Central de Préstec).
8. L'adjudicatari recollirà el "retorn" per a transportar-lo fins a la Central de Préstec.

Amb l'objectiu de vetllar per un sistema sostenible (economitzar el nombre d'enviaments) , eficaç (minimitzar incidències per absència del destinatari) i còmode per l'usuari de la Biblioteca (recollida i retorn dels llibres, a prop del domicili) , es valorarà la cobertura del territori amb oficines o punts estables de l'adjudicatari o subcontractats ("pickups", "lockers", "citypaqs") per a possibilitar la recollida i la devolució del llibre/s per part del sol·licitant del préstec.

4.2.3 HISTÒRIC DEL SERVEI I VOLUMETRIA

A tall informatiu, en l'actualitat el servei de Préstec es distribueix als usuaris per missatgeria a domicili, de manera agrupada, de tal manera que el nombre de serveis fets per missatgeria és inferior a la dada del nombre de serveis de Préstec, comptabilitzats un a un per cada llibre. És a dir, un paquet de missatgeria inclou una mitjana de 2-3 llibres per a usuari únic.

	2025
Total servei Préstec	2.087
Total servei Missatgeria	1.616

D'acord amb la nova estratègia de la Biblioteca de la UOC, es preveu un possible increment del servei de Préstec.

D'altra banda, es manté l'actual distribució del servei de Préstec a adreces de domicilis particulars, empreses, institucions, etc. o adreces alternatives (vegis [Annex 1. LOCALITZACIONS](#)) a les localitats que la UOC indica (oficines pròpies de l'adjudicatari, "pickups" o establiments d'altres empreses o entitats col·laboradores, armariets/bústies intel·ligents, "lockers" o "citypaq", etc.). També es podran determinar altres adreces de centres i/o bústies UOC.

S'ha fet una estimació del possible increment del servei de Préstec i dels serveis de Missatgeria, atès que el comportament dels usuaris de la biblioteca i l'evolució del Préstec són totalment incerts.

	2027	2028	2029
Total servei Préstec	4.813	5.295	5.824

	2027	2028	2029
Total servei Missatgeria	1.953	2.148	2.363

La UOC no es compromet a garantir la volumetria de serveis dels històrics presentats. El servei es realitzarà segons necessitats de l'activitat de la UOC.

4.2.4 OPERATIVA DEL SERVEI

4.2.4.1 Sol·licitud dels serveis

La Central de Préstec de la Biblioteca de la UOC podrà realitzar una càrrega de fitxer en format full de càlcul mínim o equivalent a través del web de l'adjudicatari.

Es podran continuar sol·licitant serveis de recollida fins al pas del missatger.

Les destinacions poden ser domicilis particulars, oficines d'admissió, establiments de "pickup", "lockers", etc.

I en tots els casos es podran contractar el servei d'assegurança de la mercaderia.

4.2.4.1.1 Embalatge de la mercaderia

L'adjudicatari subministrarà bosses inviolables de diferents mides per a l'enviament dels llibres i altres materials que no requereixin un embalatge especial, i bosses "*picking list*" transparents per encabir la factura proforma, etiquetes de codis de barres i/o qualsevol altra informació que es requereixi per a la traçabilitat o la documentació del servei.

L'adjudicatari distribuirà el material al client UOC (a l'adreça de la Central de Préstec de la Biblioteca i, si el client ho requereix, també en altres centres UOC) amb la periodicitat necessària per abastir les necessitats segons volumetria.

Per a la resta de materials que requereixin un embalatge especial per la seva fragilitat, grandària, etc., la UOC els embalarà per a ser expedits.

4.2.4.2 Recollides

- Recollides a la Central de Préstec. L'adjudicatari realitzarà una **recollida fixa diària**. La recollida tindrà lloc de dilluns a divendres segons calendari laboral UOC (vegis l'[Annex 2. CALENDARI UOC](#)) dins la franja 16:00 h i les 17:00 h.
- Retorn de llibres per part dels usuaris de Biblioteca a la Central de Préstec. L'adjudicatari disposarà de mecanismes per facilitar les recollides. Aquestes no superaran les 36 hores, des del moment que l'usuari de la Biblioteca hagi dipositat el retorn en un establiment de l'adjudicatari ja sigui en oficines d'admissió, lockers, etc.

4.2.4.3 Etiquetatge de la mercaderia

Per garantir la traçabilitat dels paquets és d'obligat compliment que tots estiguin identificats des de l'origen amb un "*tracking code*" o codi de seguiment del servei: etiqueta de codi de barres (com a mínim, amb les dades d'origen i les dades de destinació) i número de seguiment. Vegis l'apartat "[4.2.4.4 Traçabilitat](#)".

- a) Pels serveis amb origen a la Central de Préstec de la Biblioteca de la UOC: el programa de l'adjudicatari generarà les etiquetes, Central de Préstec les imprimeix i les enganxa a cada servei.
 - L'adjudicatari proporcionarà de forma gratuïta
 - una etiquetadora (impresora tèrmica)
 - les etiquetes

- suport tècnic

- b) Els serveis de retorn - recollides del retorn del préstec: l'adjudicatari facilitarà diferents mecanismes per facilitar a l'usuari de la biblioteca obtenir l'etiqueta per imprimir-la en una impressora domèstica i poder identificar el paquet pel seu retorn a la Central de préstec.

És d'obligat compliment que les etiquetes de codi de barres siguin llegibles, ja sigui a través de les bosses "*picking list*" o d'un altre sistema alternatiu que proposi l'adjudicatari.

4.2.4.4 Traçabilitat

La traçabilitat és el seguiment continuat dels enviaments, des de l'origen a la destinació. Aquesta traçabilitat es realitzarà amb el número de seguiment o "*tracking code*" generat a l'inici, en el moment de la sol·licitud del servei.

Per poder garantir la traçabilitat requerida:

- L'adjudicatari dotarà de *PDA*s o altres sistemes digitals equivalents als missatgers que ofereixin els serveis de la UOC, per tal que la informació de la traçabilitat consultada al web de l'adjudicatari sigui automàtica a temps real.
- En el supòsit que l'adjudicatari subcontracti serveis per a les zones on no té cobertura, aquests col·laboradors hauran de disposar també de *PDA*s o sistemes digitals equivalents i el seu sistema de gestió estarà integrat al sistema de gestió de l'adjudicatari per poder garantir la traçabilitat automàtica a temps real dins el web de l'adjudicatari.

Tots els serveis sol·licitats (recollides i retorns), tant els generats per qualsevol dels gestors de la missatgeria de la UOC (Central de Préstec de la Biblioteca de la UOC, actualment NUBILUM-DISNET) com pels mateixos usuaris del servei de Préstec de la Biblioteca de la UOC, tindran traçabilitat mitjançant el número de seguiment o "*tracking code*" generat en el moment de la petició del servei.

La traçabilitat podrà ser consultada tant pel destinatari com pel gestor del servei.

La traçabilitat serà automàtica a temps real, on haurà de constar, com a mínim, l'hora de la recollida i l'hora de l'entrega.

4.2.4.4.1 Traçabilitat pels usuaris del servei de Préstec de la Biblioteca de la UOC

Quan els paquets surten de la Central de Préstec de la Biblioteca de la UOC, el sistema de l'adjudicatari emetrà una notificació al destinatari, usuari del servei de Préstec (vegis apartat 4.2.8.1 Plataforma Web. Punt c) "*avisos automàtics*"), informant-lo de la sortida del paquet de la UOC i del número de seguiment o "*tracking code*" amb enllaç al web de l'adjudicatari on el destinatari podrà veure l'estat del servei.

L'usuari del servei de Préstec també podrà fer el seguiment del seu enviament amb el número de seguiment o "*tracking code*" generat en el moment de sol·licitar la recollida del paquet, ja sigui a l'adreça que hagi facilitat en fer la petició del servei o en qualsevol de les oficines, establiments o bústies intel·ligents de l'adjudicatari, així com en centres i/o bústies UOC.

L'adjudicatari del present contracte haurà de disposar d'una pàgina web en la qual s'indiqui detalladament la traçabilitat dels enviaments, de manera que la UOC i els seus destinataris sàpiguin en tot moment la situació en què es troba el seu paquet; per a això haurà de facilitar a la UOC la ruta URL.

4.2.4.4.2 Traçabilitat pels gestors de la missatgeria de la UOC

Els gestors de la missatgeria de la UOC (Central de Préstec de la Biblioteca de la UOC, actualment NUBILUM-DISNET) en tots els casos (recollides i entregues) podran fer el seguiment dels serveis a partir del número de seguiment o "*tracking code*" generat en sol·licitar el servei, des de l'origen fins a la destinació.

L'adjudicatari del present contracte haurà de disposar d'una pàgina web en la qual s'indiqui detalladament la traçabilitat dels enviaments, de manera que la UOC, els gestors de la missatgeria de la UOC i els usuaris del servei de Préstec sàpiguin en tot moment la situació en què es troba el seu paquet; per a això haurà de facilitar a la UOC la ruta URL.

4.2.4.5 Entregues

4.2.4.5.1 Entregues als usuaris del servei de Préstec

L'adjudicatari entregarà els llibres i altres materials a l'adreça (tant si són adreces de domicilis particulars com adreces d'empreses, institucions o altres entitats) o a qualsevol altre dels llocs alternatius (oficines pròpies de l'adjudicatari, "*pickups*" o establiments d'altres empreses o entitats col·laboradores, armariets/bústies intel·ligents, "*lockers*" o "*citypaq*", etc.) oferts pel proveïdor de missatgeria, seleccionats per la UOC.

4.2.4.5.2 Entregues a la Central de Préstec

Tots els serveis recollits en diferents orígens seran lliurats en un sol lliurament a la Central de Préstec dins el seu horari laboral.

4.2.5 TERMINIS DEL SERVEI

4.2.5.1 Expedicions diàries generades des de la central de préstec

El pas del missatger per la Central de Préstec serà diari, un cop al dia, de dilluns a divendres (no festius), de 16:00 a 17:00

- El client UOC disposarà fins a l'hora de pas del missatger per poder documentar enviaments.
- Els paquets recollits en el pas fix seran expedits al mateix dia.

4.2.5.2 Terminis d'entrega des del moment de la recollida

Els serveis se sol·licitaran amb un servei d'entrega entre 24 i 36 hores.

Els enviaments que no compleixen els terminis d'entrega seran penalitzats si no es justifica específicament el motiu, que haurà de ser aliè a les responsabilitats del contractista. Per exemple, temporal marítim, retencions a la duana a Canàries, absència del destinatari.

Els serveis d'entrega a la Central de Préstec es realitzaran dins l'horari d'obertura de les instal·lacions de la Central de Préstec (actualment Disnet).

Horaris i terminis del servei:

- **Recollida fixa:** un cop al dia amb expedició al mateix dia, de dilluns a divendres (no festius): * hora de pas per la Central de Préstec: 16:00 a 17:00 h.
- **Entrega a la Central de Préstec:** dins l'horari d'obertura de les instal·lacions (actualment Disnet).

4.2.6 RECURSOS HUMANS

Els recursos humans que escaurà que l'empresa adjudicatària disposi per l'execució del servei en la qualitat esperada són, com a mínim:

(1) Coordinador o responsable del servei: l'empresa licitadora haurà de designar (1) una sola persona responsable del servei per exercir d'interlocutora amb la persona designada per la UOC pel seguiment periòdic del servei. Aquesta haurà de ser sempre la mateixa persona al llarg de la durada del contracte i només es podrà canviar per causes excepcionals, degudament comunicades a la UOC i acceptades per aquesta.

(1) Responsable d'atenció al client: l'adjudicatari assignarà (1) un responsable de trànsit per a donar resposta a totes les consultes sobre els serveis sol·licitats i en trànsit, així com, per resoldre les possibles incidències. Disposarà d'un telèfon directe per a les consultes, operatiu de 08:00 a 20:00 hores que posarà a disposició del personal UOC que realitza peticions de missatgeria, i un telèfon mòbil per a urgències i/o incidències que posarà a disposició del responsable de la UOC. Aquesta haurà de ser sempre la mateixa al llarg de la durada del contracte i només es podrà canviar per causes excepcionals, degudament comunicades a la UOC i acceptades per aquesta.

Missatgers: l'adjudicatari disposarà d'una xarxa de missatgers suficients per al compliment del servei amb els terminis establerts.

4.2.7 RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

4.2.7.1 Incidències en l'entrega a l'usuari del servei de Préstec

Per evitar o minimitzar les incidències en l'entrega del préstec als usuaris en una adreça particular, l'adjudicatari disposarà d'un servei de preavis per SMS o correu electrònic (sense cap cost afegit al servei contractat) que permeti al destinatari modificar l'hora i/o els possibles errors de l'adreça d'entrega. El missatger també pot trucar al destinatari (sense cap cost afegit al servei contractat) per confirmar l'entrega, sempre que, a més, emeti una notificació per SMS o correu electrònic si no aconsegueix contactar amb l'usuari.

El cost del servei inclou 3 intents d'entrega. En cas d'incidència l'adjudicatari enviarà un SMS o un missatge de correu electrònic al destinatari que li ha de permetre modificar l'hora i/o els possibles errors de l'adreça d'entrega.

Les incidències que poden succeir durant l'execució del servei poden ser entre d'altres:

- no es troba l'adreça
- no hi ha la persona de contacte
- incidències en el transport

Si al tercer intent no s'ha pogut entregar el paquet a l'usuari, es comunicarà al client UOC, a

l'adreça de correu electrònic: prestec@uoc.edu, i s'entregarà a origen, a la Central de Préstec de la Biblioteca en un **termini de 72 h** (3 dies hàbils). L'adjudicatari ho notificarà, també, per SMS o correu electrònic a l'usuari. El servei es facturarà d'acord amb els preus proveïdoers en aquesta licitació i no s'aplicarà cap càrrec pel retorn si no s'ha pogut fer l'entrega al destinatari del paquet.

L'adjudicatari retornarà a la Central de Préstec tots els paquets que els usuaris del servei de Préstec no hagin recollit **en el termini màxim de 5 dies hàbils** des de l'entrega a qualsevol de les oficines pròpies de l'adjudicatari, "*pickups*" o establiments d'altres empreses o entitats col·laboradores, armariets/bústies intel·ligents, "*lockers*" o "*citypaq*", etc. oferts pel proveïdor de missatgeria, i seleccionats per la UOC. Els paquets s'entregaran a la Central de Préstec a partir del 6è dia hàbil.

4.2.7.2 Incidències en la recollida per a l'entrega a la Central de Préstec

Per evitar o minimitzar les incidències en la recollida del préstec als usuaris en una adreça particular, l'adjudicatari disposa d'un servei de preavis per SMS o correu electrònic (sense cap cost afegit al servei contractat) que permet a l'usuari modificar l'hora i/o els possibles errors de l'adreça de la recollida. El missatger també pot trucar a l'usuari (sense cap cost afegit al servei contractat) per confirmar la recollida, sempre que, a més, emeti una notificació per SMS o correu electrònic si no aconsegueix contactar-hi.

Si la recollida és fallida a l'adreça particular de l'usuari o a l'adreça d'una empresa, institució o entitat que hagi indicat el mateix usuari, per absència del sol·licitant o error en les dades, l'adjudicatari disposarà dels seus mecanismes per concertar un nou pas. La incidència s'informarà al sol·licitant del servei de missatgeria i quedarà registrada al web de l'adjudicatari, visible tant per l'usuari i l'adjudicatari com pel client UOC.

Per evitar les incidències en les recollides a les oficines pròpies de l'adjudicatari o als establiments de "*pickup*" d'altres empreses o entitats col·laboradores, així com, als armariets/bústies intel·ligents, l'adjudicatari disposa d'un sistema automatitzat d'avís intern per efectuar el servei. La informació s'actualitzarà al web de l'adjudicatari, i serà visible per l'adjudicatari, el client UOC i l'usuari del servei de Préstec de la Biblioteca que ha demanat el servei de missatgeria.

4.2.7.3 Incidències per pèrdua o per material malmès

4.2.7.3.1 Incidències per pèrdua de material

Si es perd el paquet i no es localitza passats 10 dies laborables, a comptar a partir de la data prevista d'entrega, el proveïdor indemnitzarà el client UOC.

4.2.7.3.1.1 Amb assegurança a tot risc

En els serveis que el client UOC hagi contractat específicament una assegurança a tot risc, l'adjudicatari abonarà l'import a la UOC d'acord amb el valor assegurat i informat en la declaració de valor.

4.2.7.3.1.2 Sense assegurança

En els serveis sense contractació específica d'assegurança, s'aplicaran les indemnitzacions que marquen les lleis que regulen el sector del transport.

Actualment: 6,67 €/kilograms del pes de la mercaderia extraviada i l'abonament del servei facturat (Ley 15/2009 del contrato de transporte terrestre) . Com l'import indicat és amb data d'elaboració del present document, a l'inici del servei es fixarà l'import a partir dels imports de mercat, per tal de fixar un preu de mercat ajustat.

4.2.7.3.2 Incidències per material malmès

Si el material arriba malmès, el client UOC facilitarà les fotografies com a testimoni gràfic del mal estat de la mercaderia i l'adjudicatari aportarà el peritatge per a la compensació de la incidència.

La plataforma web proporcionada per l'adjudicatari ha d'incloure una funcionalitat perquè els usuaris/clients puguin adjuntar fotografies com a testimoni gràfic quan el material arribi malmès.

Aquesta compensació es regirà pel valor declarat, en els casos de contractació específica d'assegurança, i per les lleis del sector per a la resta de serveis.

4.2.8 REQUISITS TÈCNICS

L'adjudicatari ha de proveir al client UOC d'acord amb els següents requisits tècnics descrits als apartats següents: [4.2.8.1 Plataforma Web](#) i [4.2.8.2 Funcionalitats de la plataforma logística de l'adjudicatari](#).

L'adjudicatari oferirà una interfície web per la gestió de les devolucions dels llibres per usuaris de la biblioteca. Durant la fase d'implementació es detallarà el procediment.

4.2.8.1 Plataforma Web

L'adjudicatari disposarà d'un web perquè tots els gestors del client UOC puguin sol·licitar els serveis de missatgeria, fer-ne el seguiment de la seva traçabilitat, portar el control de les possibles incidències i facilitar-ne les vies de resolució, així com, veure l'històric dels serveis i disposar dels e-PODs dels paquets entregats.

L'adjudicatari generarà els usuaris web que requereixi el client UOC, el qual li facilitarà les dades dels gestors UOC del servei. Es crearà un usuari administrador que podrà veure la

totalitat dels serveis realitzats i extreure informes periòdics, llistats diaris d'incidències, etc.

L'adjudicatari facilitarà tots els accessos a l'entorn web (nom d'usuari i contrasenya) a l'inici del contracte. Vegis el punt "[4.2.1.1 Fase inicial - preparació del servei](#)".

El web ha de complir amb els requisits següents:

- a) El web permet gravar els serveis de forma unitària: introduir totes les dades de l'adreça de destinació o recollida i contacte de l'usuari sol·licitant del servei de préstec, característiques de la mercaderia, i qualsevol altre camp que aportï la informació per a l'execució del servei.
 - Seleccionar el servei ordinari: "Servei 24/36 h".
 - Seleccionar l'opció d'assegurar la mercaderia.
 - Guardar les adreces habituals a l'agenda.
 - Descarregar el "*tracking*" per imprimir en formats compatibles per a etiquetadora (impressora tèrmica) o per a impressora domèstica o d'oficina.
- b) El web permet carregar els serveis mitjançant un fitxer extern: traspàs de dades d'un full de càlcul mínim o equivalent. Imprimir etiquetes en una etiquetadora (impressora tèrmica).
- c) El web generarà avisos automàtics:
 - Avisos d'incidències al sol·licitant del servei. Aquestes alertes arribaran als usuaris del servei de Préstec per SMS o correu electrònic i al grup de gestors del client UOC (Central de Préstec de la Biblioteca de la UOC, actualment Nubilum-Disnet) per correu electrònic a l'adreça: prestec@uoc.edu.
 - Altres avisos que aportin valor afegit al servei, descrits i valorats amb criteris d'automatització.
- d) El web permet el seguiment dels serveis. Cada usuari web podrà revisar els serveis que hagi generat, així com el seu estat. L'usuari web administrador podrà veure tots els serveis realitzats des de qualsevol altre usuari web.
- e) El web permet el control de les incidències. El web generarà alertes per a les incidències dels serveis. Les incidències quedaran recollides dins l'entorn client del web de cada usuari i l'usuari administrador tindrà visibilitat de totes les incidències.
- f) El web permet l'explotació de dades dels serveis realitzats dins l'aplicació i la descàrrega d'informes en formats de full de càlcul o equivalents.

- g) Consulta i descàrrega de l'e-POD (justificant d'entrega). La descàrrega de l'e-POD estarà disponible en un termini màxim de 24 hores des del moment de l'entrega.

4.2.8.2 Funcionalitats de la plataforma logística de l'adjudicatari

El sistema informàtic del proveïdor del servei de missatgeria ha de comptar amb un sistema d'intercanvi d'informació, a la disposició del client UOC, per a aconseguir els seus objectius d'eficiència, agilitat, i estalvi de recursos propis en totes les gestions relacionades amb l'objecte d'aquest contracte.

Els mètodes dels serveis web han de contenir, com a mínim, les següents interfícies d'entrada i de sortida:

a) Entrada

- Accés a l'alta automatitzada de les sol·licituds d'enviament, mitjançant fitxers delimitats en format .csv o .xls o qualsevol format de full de càlcul equivalent que permeti la importació automatitzada de dades sense pèrdua d'integritat. El proveïdor facilitarà el format d'entrada dels documents.

b) Sortida

- Consulta de la situació actual d'un enviament.
- Llista de situacions per les quals ha passat una expedició, amb la data i hora de cadascuna.
- Es proporcionaran tant les situacions finals com les intermèdies (possibles incidències), i les situacions han d'estar codificades.

L'intercanvi d'informació dels sistemes facilita també la creació automàtica de les etiquetes tèrmiques de "*tracking*". En el supòsit que els possibles ajustos del sistema generin una despesa, aquesta no serà repercutida al client UOC.

4.2.9 TARIFES

Els paràmetres per al càlcul del cost del servei són els indicats a continuació:

a) Termini d'entrega:

- Entre 24 i 36 hores

b) Distància:

- Provincial
- Regional
- Nacional

- Ceuta i Melilla
- Andorra
- Canàries: Tenerife i Gran Canària
- Canàries: Illes Menors
- Balears: Illes Menors
- Balears: Mallorca

c) Pes:

- Preu per franja de pes
- Preu per quilo addicional
- Conversió m3 en quilos

c) Complements facturables:

- Cost per la gestió del T2LF (gestió duanes de Canàries)
- Assegurança a tot risc

No seran facturables:

- Els avisos a destinataris per SMS, correu electrònic o trucades.
- Les recollides a tercers adreces.
- Les recollides fallides.
- Les etiquetes tèrmiques.
- Les bosses inviolables.
- Les impressores tèrmiques (etiquetadores).

4.2.10 COMUNICACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

4.2.10.1 Comunicació per a la gestió diària dels serveis

a) L'adjudicatari posarà a disposició del client UOC un telèfon i una adreça de correu electrònic d'atenció al client:

- Operatiu de 08:00 h a 20:00 h en dies laborables (e-mail i telèfon).
- El telèfon serà gratuït o de tarifa ordinària (en cap cas tipologia de telèfon 902 o similar)
- Les trucades del client UOC a aquest telèfon seran ateses per les persones que l'adjudicatari assignarà per a aquest contracte. Una o com a màxim dues, coneixedores de les peculiaritats dels serveis contractats pel client UOC per donar resposta a les consultes del dia a dia.

- Atenció al client podrà contactar amb el responsable de trànsit i/o el missatger si fos necessari per resoldre una incidència.
 - El proveïdor respondrà als e-mails de la UOC en un termini no superior a 24 hores, en el període entre les 8:00 h i les 20:00 h, des del moment de l'emissió. Entre d'altres, les sol·licituds per correu electrònic per part del client UOC podran ser:
 - si el client UOC sol·licita assessorament per a la preparació de la mercaderia a transportar (embalatge, riscos...).
 - si el client UOC sol·licita assessorament sobre la preparació de la documentació necessària per a les destinacions amb pas duaner.
 - si el client UOC sol·licita una reunió extraordinària de seguiment del servei.
- b) L'adjudicatari enviarà diàriament per correu electrònic a l'adreça: prestec@uoc.edu un arxiu de full de càlcul (Excel o equivalent) amb el detall de les incidències diàries, en què s'inclouran totes les dades de l'enviament ("*tracking code*", dades de l'usuari, etc.) i el motiu de la incidència (ex. adreça errònia, etc.).
- c) L'adjudicatari posarà a disposició del client UOC un telèfon d'atenció informàtica per a resoldre amb celeritat qualsevol incidència sobrevinguda amb el web del proveïdor. Això no eximeix de responsabilitat al responsable del servei de l'adjudicatari.
- Operatius de 08:00 h a 20:00 h en dies laborables (e-mail i telèfon).
 - El telèfon serà gratuït o de tarifa ordinària (en cap cas tipologia de telèfon 902 o similar)

4.2.10.2 Comunicació per al seguiment del servei

L'adjudicatari assignarà un responsable per a atendre les consultes del responsable assignat pel client UOC i per fer seguiment de la qualitat del contracte.

Posarà a disposició durant els dies laborables:

- Un telèfon mòbil operatiu de 08.00 h a 20.00 h
- Una adreça de correu electrònic nominal (no genèrica)

4.2.10.2.1 Seguiment del servei

Serà el responsable del servei designat per l'adjudicatari l'interlocutor amb el responsable assignat pel client UOC. Entre les seves funcions, destaquen les següents:

- Enviar, mensualment, juntament amb la factura, al responsable assignat pel client UOC, per correu electrònic en un arxiu de full de càlcul (Excel o equivalent), tots els

serveis sol·licitats durant el mes que ha finalitzat. Aquest full de càlcul recollirà les dades de la sol·licitud (número d'expedició, data d'expedició, data d'entrega, dades del client UOC, dades del remitent, dades del destinatari, nombre de paquets) i tots els paràmetres indicats a l'apartat [4.2.9 "TARIFES"](#) que configuren el cost del servei. També inclourà el número de factura, el cost de cada servei i qualsevol altra dada que el client requereixi per a la seva gestió comptable interna. A més, s'hi indicaran els serveis que han generat incidència. (Vegis l'apartat 4.2.11 («CONCEPTES DE FACTURACIÓ I SUPLEMENT DE COMBUSTIBLE»))

A l'inici del servei, es definirà el full de càlcul amb el detall dels serveis sol·licitats.

L'adjudicatari donarà l'opció al client UOC d'accedir diàriament al *dashboard* de seguiment dels serveis realitzats.

- Elaborar un informe mensual de la qualitat del servei, amb la volumetria i les incidències.

A l'inici del servei, es definirà com ha de ser aquest informe.

- Reunir-se mensualment amb el responsable assignat pel client UOC per analitzar l'informe, i adaptar les mesures correctores per al compliment dels requisits de qualitat, eficàcia i eficiència del servei que exigeix aquest plec.

4.2.11 CONCEPTES DE FACTURACIÓ I SUPLEMENT DE COMBUSTIBLE

4.2.11.1 Criteris de facturació

La facturació ve definida en el PCP en l'apartat E. Tanmateix, per a facilitar la revisió de la facturació i poder fer el seguiment del servei, es requereix que l'adjudicatari envii mensualment per correu electrònic a l'adreça: prestec@uoc.edu o al responsable del servei que designi el client UOC a l'inici del servei.

- una factura proforma en format electrònic que haurà de ser validada abans d'emetre la factura-e mensual definitiva.

Es requereix que l'adjudicatari adjunti a la factura proforma un arxiu de full de càlcul (Excel o equivalent) amb el detall de cada un dels serveis unitaris. En aquest full de càlcul

relacionarà totes les dades de la petició detallades a l'[apartat 4.2.10.2.1](#), que mantindran sempre la mateixa estructura i nomenclatura, i el cost del servei unitari sense IVA.

Un cop validada la factura proforma per part del client UOC, l'adjudicatari emetrà la factura-e definitiva que inclourà el número de comanda facilitat pel client UOC, en un lloc visible. Aquesta factura s'enviarà a l'atenció de l'Àrea d'Economia i Finances d'acord amb el que s'especifica a l'apartat E del PCP.

4.2.11.2 Suplement de combustible

S'aplicarà exclusivament com un percentatge variable sobre el cost total dels ports.

- Indicador Oficial: Es prendrà com a referència el preu amb impostos del gasoil d'automoció a Espanya publicat pel Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic (MITERD).
<https://www.miteco.gob.es/es/energia/hidrocarburos-nuevos-combustibles/petroleo/informes/informes-mensuales.html>
- Càlcul: Atès el desfasament de publicació, s'aplicarà el valor mitjà indexat del mes anterior al de la factura. El licitador haurà de reflectir en el seu Sobre 3 la taula de percentatges aplicables per cada tram de preu del carburant.

4.2.12 BOSSA PER A SERVEIS EXCEPCIONALS

Dintre del pressupost de la licitació (duració inicial de dos anys) es preveu una partida per import de 4.000 € IVA exclòs, 2.000 € anuals, IVA exclòs, corresponent a serveis excepcionals per període contractual.

Per exemple, enviaments urgents a petició del client UOC, etiquetatges, petició de revisió d'algun producte, duanes no previstes, etc.

L'import de la partida, que s'ha determinat en funció de les necessitats d'aquests materials en exercicis anteriors, es configura com una bossa que no és susceptible de rebaixa pels licitadors. Es tracta d'una partida de possible despesa a la qual es recorrerà en funció de les necessitats que puguin aparèixer.

L'import econòmic previst per aquesta despesa, que es configura com una bossa, té un import anual màxim i pot ser utilitzada en part o totalment, sense que representi cap compromís pel client UOC.

Atès que l'import no admet baixa, s'abonarà mensualment per treballs efectivament executats. El conjunt de treballs a fer d'acord amb aquesta partida no podrà superar la seva previsió màxima.

Per tant, en seu de la present licitació no es presentarà oferta econòmica per aquestes tipologies de serveis, de manera que la determinació del preu dels serveis pels serveis extraordinaris es realitzarà d'acord amb el següent procediment:

Aquesta bossa es configura com una partida econòmica diferenciada i independent del pressupost destinat als serveis ordinaris de missatgeria. L'import establert constitueix un límit màxim de despesa i no un compromís de consum per part de la Universitat, que només abonarà els serveis o les despeses efectivament realitzats, prèviament requerits i degudament justificats, fins al límit màxim establert. La partida no és susceptible de rebaixa pels licitadors.

4.2.13 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

A continuació es detallen els acords de servei mínims que haurà de complir l'empresa adjudicatària:

- Complir amb l'horari fixat de recollida diària a la Central de Préstec: 16.00 h a 17:00 h (de dilluns a divendres no festius).
- Complir amb el termini d'entrega i/o notificació (preavis) a l'usuari del servei de Préstec: entre 24 h i 36 h
- Complir amb els horaris d'obertura de les instal·lacions de la Central de Préstec (actualment Disnet) per a l'entrega a la Central de Préstec.
- Complir amb els terminis diaris de comunicació d'incidències: 24 h (1 dia hàbil)
- Complir amb els terminis de resolució d'incidències:
 - absència de l'usuari o error en les dades d'entrega: 72 h (3 dies hàbils).
 - l'usuari no recull el paquet a l'oficina pròpia, a l'establiment de "*pickup*" o al "*locker*" de la xarxa de l'adjudicatari, o al centre o bústia UOC: retorn a la Central de Préstec a partir del 6è dia hàbil.

L'incompliment dels Acords de nivell de servei comportarà l'aplicació de les penalitzacions descrites en el Plec de Condicions Particulars.

4.2.14 SISTEMA DE PENALITATS

L'adjudicatari estarà subjecte al sistema de penalitzacions fixat en el Plec de Clàusules Administratives, les quals també inclouen l'incompliment dels nivells de servei establerts en el Plec de Prescripcions Tècniques.

4.2.14.1 Nivells de sancions aplicables a les penalitats previstes al Plec de Condicions Particulars

Percentatge de sancions:

- Molt greu: màxim 15 %
- Greu: màxim 10 %
- Lleu: màxim 5 %

Aquests percentatges de sancions s'apliquen sobre l'import total de la facturació mensual que es vegi afectada per algun dels incompliments que es preveuen al Plec de Condicions Particulars.

4.2.14.2 Penalitzacions per incompliment dels Acords de nivell de subministrament (ANS)

L'incompliment per part de l'adjudicatari dels ANS pot implicar una penalització en el % de facturació mensual segons les causes i els graus d'incompliment detallats al present apartat. Seran objecte de penalitat aquells tràmits deficients que excedeixin dels ANS previstos a la taula següent:

	Descripció	Valor	Pes ANS
1	Incompliment de l'horari fixat de recollida diària a la Central de Préstec de 16 h a 17 h (de dilluns a divendres no festius) o dels horaris d'entrega a la Central de Préstec.	≥98	20 %
2	Incompliment del termini d'entrega o notificació (preavis) a l'usuari: entre 24/36 h	≥98	20 %
3	Incompliment amb els horaris d'obertura de les instal·lacions de la Central de Préstec (actualment Disnet) per a l'entrega a la Central de Préstec.	≥98	20 %
4	Incompliment dels terminis diaris de comunicació d'incidències: 24 h (1 dia hàbil)	≥98	20 %
5	Incompliment dels terminis de	≥98	15%

	resolució d'incidències: fallida en l'entrega: 72 h (3 dies hàbils)		
6	Incompliment dels terminis de resolució d'incidències: retorn del paquet a origen si no es recull: a partir del 6è dia hàbil	≥98	5 %

Annex 1. LOCALITZACIONS

Localitats que requereixen una de les opcions de servei alternatiu com: oficines pròpies de l'adjudicatari "*pickups*" o establiments d'altres empreses o entitats col·laboradores, armariets/bústies intel·ligents, "*lockers*" o "*citypaqs*", etc per efectuar el Servei de la Central de Préstec a l'usuari o del Servei de l'usuari a la Central de Préstec (Enviament o retorn de préstec):

- Alacant
- Ametlla de Mar
- Amposta
- Andorra
- Balaguer
- Barcelona
- Benicarló
- Berga
- Bilbao
- Castelló
- Ciutadella
- Donostia
- Figueres
- Gandesa
- Girona
- Igualada
- La Bisbal d'Empordà
- La Seu d'Urgell
- Lleida
- Madrid
- Màlaga
- Manacor
- Martorell
- Mataró
- Montblanc
- Olot
- Palafrugell
- Palma de Gran Canaria
- Palma de Mallorca
- Pont de Suert
- Puigcerdà

- Reus
- Salt
- Santa Bàrbara
- Santa Coloma de Farners
- Saragossa
- Sevilla
- Solsona
- Sort
- Tarragona
- Tàrrrega
- Tenerife
- Tortosa
- Tremp
- València
- Valls
- Vilafranca del Penedès

Annex 2. CALENDARI UOC

A títol orientatiu en el 2026:

Aquest document recull els dies festius UOC i també els festius d'àmbit estatal, autonòmic i local per a l'any 2026. En els d'àmbit autonòmic i local s'indica a quina de les autonomies o ciutats amb una seu de la UOC és festiu.

GENER

- 1 de gener: festiu laboral a Catalunya / comunitat autònoma de Madrid/ comunitat autònoma Illes Balears / comunitat autònoma d'Andalusia / Comunitat Valenciana
- 6 de gener: festiu laboral a Catalunya / comunitat autònoma de Madrid/ comunitat autònoma Illes Balears / comunitat autònoma d'Andalusia / Comunitat Valenciana
- 20 de gener: festiu local a Palma de Mallorca
- 22 de gener: festiu local a València

FEBRER

- 28 de febrer: festiu comunitat autònoma d'Andalusia

MARÇ

- 2 de març: festiu comunitat autònoma Illes Balears
- 19 de març: festiu Comunitat Valenciana

ABRIL

- 2 d'abril: festiu UOC / festiu comunitat autònoma de Madrid / festiu comunitat autònoma Illes Balears / comunitat autònoma d'Andalusia
- 3 d'abril: festiu laboral a Catalunya / festiu comunitat autònoma de Madrid / festiu comunitat autònoma Illes Balears / comunitat autònoma d'Andalusia / Comunitat Valenciana
- 6 d'abril: festiu laboral a Catalunya / festiu comunitat autònoma Illes Balears / Comunitat Valenciana / festiu local a Madrid
- 13 d'abril: festiu local a València
- 21 d'abril: festiu local a Sevilla
- 22 d'abril: festiu local a Sevilla
- 23 d'abril: festiu UOC
- 24 d'abril: festiu local a Palma de Mallorca

MAIG

- 1 de maig: festiu comunitat autònoma de Catalunya/ festiu comunitat autònoma de Madrid / comunitat autònoma d'Andalusia/ festiu comunitat autònoma Illes Balears/ Comunitat Valenciana
- 2 de maig: festiu comunitat autònoma de Madrid
- 4 de maig: festiu local a Madrid
- 11 de maig: festiu local a Lleida
- 15 de maig: festiu local a Madrid
- 25 de maig: festiu local a Barcelona / festiu local a Tortosa

JUNY

- 4 de juny: festiu local a Sevilla
- 24 de juny: festiu comunitat autònoma de Catalunya / Comunitat Valenciana / festiu local a Palma de Mallorca
- 30 de juny: festiu local a Reus

JULIOL

- 25 de juliol: festiu local a Salt

AGOST

- 15 d'agost: festiu comunitat autònoma de Catalunya / festiu comunitat autònoma de Madrid / festiu comunitat autònoma Illes Balears / comunitat autònoma d'Andalusia / Comunitat Valenciana

SETEMBRE

- 7 de setembre: festiu local a Tortosa

- 11 de setembre: festiu comunitat autònoma de Catalunya
- 24 de setembre: festiu local a Barcelona
- 25 de setembre: festiu local a Reus
- 29 de setembre: festiu local a Lleida

OCTUBRE

- 9 d'octubre: festiu Comunitat Valenciana
- 12 d'octubre: festiu comunitat autònoma de Catalunya / festiu comunitat autònoma de Madrid / festiu comunitat autònoma Illes Balears / comunitat autònoma d'Andalusia / Comunitat Valenciana
- 29 d'octubre: festiu local a Salt

NOVEMBRE

- 2 de novembre: festiu comunitat autònoma de Madrid / comunitat autònoma d'Andalusia
- 9 de novembre: festiu local a Madrid

DESEMBRE

- 7 de desembre: festiu comunitat autònoma de Madrid / comunitat autònoma d'Andalusia
- 8 de desembre: festiu comunitat autònoma de Catalunya / festiu comunitat autònoma de Madrid / festiu comunitat autònoma Illes Balears / Comunitat Autònoma d'Andalusia / Comunitat Valenciana
- 24 de desembre: festiu UOC
- 25 de desembre: festiu comunitat autònoma de Catalunya / festiu comunitat autònoma de Madrid / festiu comunitat autònoma Illes Balears / comunitat autònoma d'Andalusia / Comunitat Valenciana
- 26 de desembre: festiu comunitat autònoma de Catalunya / festiu comunitat autònoma Illes Balears
- 31 de desembre: festiu UOC